



► COVID-19 et activités d'hébergement et de restauration: Liste de vérifications à effectuer pour le contrôle et la prévention

Versión 1, août 2020

La pandémie de COVID-19 a un effet dévastateur sur l'industrie du tourisme. Les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration, qui exigent une main-d'œuvre particulièrement abondante, ont été fortement mis à mal par les mesures adoptées pour endiguer la pandémie de COVID-19. De nombreux pays entrent aujourd'hui dans une phase de lutte contre le virus, tout en gérant dans le même temps la réouverture du secteur touristique et de l'économie en général.

Pour les besoins de la présente liste de vérifications, l'expression «activités d'hébergement et de restauration» s'entend de «la fourniture d'hébergement de courte durée à des visiteurs et autres voyageurs et de la fourniture de repas complets et de boissons à consommer immédiatement» ou à emporter. L'interaction entre travailleurs et visiteurs/voyageurs dans ces sous-secteurs mérite qu'on y porte une attention particulière et qu'on prenne les mesures de précaution qui s'imposent.

La [Déclaration du centenaire de l'OIT pour l'avenir du travail](#) souligne que «[D]es conditions de travail sûres et salubres sont fondamentales au travail décent». Cela est d'autant plus important aujourd'hui, au moment où les mesures de sécurité et de santé au travail (SST) sont cruciales pour la gestion de la pandémie de COVID-19 et la capacité de reprendre le travail, notamment dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration, qui reposent fortement sur l'interaction humaine ¹.

La présente liste de vérifications est conçue comme un outil pratique et participatif destiné à faciliter l'application et l'amélioration constante des mesures concrètes visant à prévenir et à atténuer la propagation du COVID-19 dans les activités d'hébergement et de restauration. La mise en œuvre réussie de cet outil suppose une coopération active et un dialogue social dynamique entre les employeurs, les travailleurs et leurs représentants dans les sous-secteurs de l'hébergement et de la restauration, dans le but d'introduire des changements constructifs sur le lieu de travail et d'améliorer les mesures de prévention et de riposte au COVID-19.

Groupes visés

Cet outil est destiné à toutes les activités d'hébergement et de restauration *, quels que soient la taille des établissements et leur emplacement géographique. Il s'adresse à tous les travailleurs, y compris ceux qui occupent des emplois à temps partiel ou qui sont engagés dans d'autres formes atypiques d'emploi, telles que la sous-traitance et les contrats zéro heure **. La liste de vérifications peut être utilisée avec d'autres outils applicables au secteur. Elle s'adresse aux employeurs, aux travailleurs et à leurs représentants engagés dans des activités liées à la fourniture d'hébergement de courte durée à des visiteurs et autres voyageurs ainsi qu'à la fourniture de repas complets et de boissons à consommer immédiatement ou à emporter.

Parmi les exemples de professions que couvrent les activités d'hébergement et de restauration figurent notamment les cuisiniers, les serveurs, les marchands ambulants motorisés, les livreurs, les concierges, les réceptionnistes et les agents d'entretien et de nettoyage ***.

* Pour la liste des activités d'hébergement et de restauration, voir la [Classification internationale type, par industrie, de toutes les branches d'activité économique \(CITI\), Révision 4](#), établie par la Division de statistique de l'Organisation des Nations Unies (ONU). Aux termes de cette classification, les activités d'hébergement comprennent «la fourniture d'hébergement temporaire assuré par les établissements suivants: hôtels; centres de villégiature; hôtels offrant des suites/appartements; motels; chambres d'hôtes; pensions; foyers assurant gîte et couvert; appartements et bungalows; établissements d'hébergement en multipropriété; maisons de vacances; chalets, cottages et maisonnettes; auberges de jeunesse et refuges de montagne; terrains de camping». Les services de restauration et de consommation de boissons couvrent «les activités des entités suivantes: restaurants; cafétérias; établissements de restauration rapide; pizzerias; restaurants servant des plats à emporter; marchands ambulants (motorisés) de crème glacée; marchands ambulants de produits alimentaires; préparation d'aliments sur des éventaires de marché; bars; cafés; salons pour apéritifs; discothèques (où prédomine le service de boissons); brasseries, bars à bière; cafétérias; bars à jus de fruits; distributeurs mobiles de boissons».

** Voir BIT: [Directives de l'OIT sur le travail décent et le tourisme socialement responsable](#), 2017.

*** La liste n'est pas exhaustive et ne comprend qu'une sélection limitée de professions relevant des activités d'hébergement et de restauration.

Comment utiliser cette liste de vérifications

- Désigner une équipe d'intervention comprenant des membres du comité de SST, des représentants des employeurs et des travailleurs ainsi que des membres du personnel occupant différentes fonctions, de manière à garantir une diversité de points de vue. La composition de cette équipe chargée de superviser la mise en œuvre des mesures de lutte contre le COVID-19 devra tenir compte de la parité hommes-femmes et de la diversité.
- Une personne chargée d'animer cette équipe, désignée par le comité de SST, présidera, informera et formera l'équipe sur la façon de mettre en œuvre et de compléter la liste de vérifications, et de consigner les résultats obtenus.
- Au sein de l'équipe d'intervention, classer par ordre de priorité les mesures à prendre – et préciser par qui et à quel moment elles devront être prises –, afin de tenter d'apporter une solution à toutes les questions auxquelles il aura été répondu «Non».
- En cas de doutes ou de questions, l'équipe d'intervention n'hésitera pas à demander des éclaircissements auprès de l'autorité compétente en matière de SST, des services d'inspection du travail, de l'association nationale de sécurité et de santé, et des organisations d'employeurs et de travailleurs.

Le présent outil n'est pas une liste exhaustive de toutes les mesures qui s'imposent. D'autres éléments peuvent y être ajoutés au besoin, et la liste pourra être adaptée aux caractéristiques de chaque profession et de chaque entreprise.

La liste de vérifications exige l'adhésion des employeurs, des travailleurs et de leurs représentants à certains principes: respect de la législation nationale en vigueur et des normes internationales du travail pertinentes; SST; dialogue social; coopération; égalité hommes-femmes. En outre, les données sur la transmission du virus doivent faire l'objet d'un contrôle minutieux, et la liste de vérifications devrait être révisée conformément aux instructions fournies par les autorités de santé internationales et nationales.

Vous trouverez d'autres orientations dans les normes de l'OIT présentant un intérêt pour le secteur du tourisme ainsi que dans les publications de l'Organisation sur les mesures liées au COVID-19:

- Conventions fondamentales de l'OIT:
 - [Convention \(n° 87\) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948;](#)
 - [Convention \(n° 98\) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949;](#)
- [Convention \(n° 29\) sur le travail forcé, 1930 et Protocole de 2014 relatif à la convention sur le travail forcé, 1930;](#)
- [Convention \(n° 105\) sur l'abolition du travail forcé, 1957;](#)
- [Convention \(n° 138\) sur l'âge minimum, 1973;](#)
- [Convention \(n° 182\) sur les pires formes de travail des enfants, 1999;](#)
- [Convention \(n° 100\) sur l'égalité de rémunération, 1951;](#) et
- [Convention \(n° 111\) concernant la discrimination \(emploi et profession\), 1958](#)
- [Convention \(n° 190\) sur la violence et le harcèlement, 2019](#)
- [Convention \(n° 172\) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991,](#) et [Recommandation \(n° 179\) sur les conditions de travail dans les hôtels et restaurants, 1991](#)
- [Convention \(n° 155\) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981;](#) [Protocole de 2002 relatif à la convention sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981](#) et [Recommandation \(n° 164\) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981](#)
- [Convention \(n° 161\) sur les services de santé au travail, 1985](#) et [Recommandation \(n° 171\) sur les services de santé au travail, 1985](#)
- [Convention \(n° 187\) sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail, 2006](#)
- [Recommandation \(n° 205\) sur l'emploi et le travail décent pour la paix et la résilience, 2017](#)

- [Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail \(ILO-OSH 2001\)](#)
- [Dix mesures concrètes pour un retour au travail en toute sécurité](#): outil fournissant des orientations aux employeurs, aux travailleurs et à leurs représentants sur les mesures de prévention à adopter pour un retour au travail en toute sécurité dans le contexte de la pandémie de COVID-19, conformément aux principes et méthodes bien établis de l'OIT concernant la gestion des risques en matière de SST.
- [Un retour au travail sûr et sain durant la pandémie de COVID-19](#): note d'orientation visant à aider les gouvernements et les organisations d'employeurs et de travailleurs à élaborer des orientations politiques nationales pour un retour au travail sûr qui se déroulera en plusieurs phases, et à fournir des directives sur l'évaluation des risques au niveau du lieu de travail et la mise en œuvre de mesures de prévention et de protection selon une hiérarchie des contrôles.
- [Reprendre le travail en toute sécurité – Guide sur la prévention du COVID-19 à l'intention des employeurs](#): outil fournissant aux employeurs des orientations et des informations générales sur la manière de prévenir la propagation du COVID-19 sur le lieu de travail et de permettre aux travailleurs de revenir au travail en toute sécurité tout en réduisant au minimum les risques de contamination.
- [Prévention et limitation de la propagation du COVID-19 au travail check-list des mesures à prendre](#): outil proposant une approche simple et collaborative pour évaluer les risques liés au COVID-19 en vue de prendre des mesures pour protéger la sécurité et la santé des travailleurs.
- [Normes de l'OIT et COVID-19 – Questions fréquentes – Principales dispositions des normes internationales du travail à prendre en compte dans le contexte évolutif de l'épidémie de COVID-19](#): ces normes fournissent une compilation de réponses aux questions les plus fréquemment posées concernant les normes internationales du travail et le COVID-19.
- [Face à une pandémie: Assurer la sécurité et la santé au travail](#): rapport de l'OIT mettant en évidence les risques pour la SST résultant de la propagation du COVID-19. Ce rapport explore également des mesures pour prévenir et contrôler les risques de contagion, les risques psychosociaux et ergonomiques, et autres risques liés à la SST associés à la pandémie.

- [Managing work-related psychosocial risks during the COVID-19 pandemic](#) (non disponible en français): guide de l'OIT fournissant aux employeurs et au personnel d'encadrement, en consultation avec les travailleurs et leurs représentants, des éléments clés à prendre en considération lors de l'évaluation des risques psychosociaux et de la mise en œuvre de mesures préventives destinées à protéger la santé et le bien-être des travailleurs dans le contexte de la pandémie.
- [Principes techniques et éthiques de la surveillance de la santé des travailleurs](#): Principes directeurs: établis par l'OIT en 1998 pour aider toutes les personnes chargées de concevoir, d'élaborer, de mettre en œuvre et de gérer les programmes de surveillance de la santé des travailleurs à prendre des mesures préventives pour garantir un milieu de travail sûr et salubre pour tous.

Vous trouverez en outre des orientations supplémentaires dans les publications suivantes (non disponibles en français): [Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector](#), directives provisoires de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS); [Return to work during COVID-19](#) guide de l'Organisation internationale des employeurs (OIE); [Key issues on the return to work: ITUC Covid-19 briefing](#), document d'information de la Confédération syndicale internationale (CSI); et [Guidance for the hotel, restaurant, catering and tourism \(HRCT\) sector on safe return to work during COVID-19](#), orientations de l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie-restauration, du tabac et des branches connexes (UITA).

La section 1 de la liste de vérifications fournit des orientations sur les mesures générales de protection destinées à protéger l'ensemble des travailleurs et des clients dans tous les types d'entreprise et toutes les professions relevant des activités d'hébergement et de restauration.

La section 2 fournit des orientations sur la planification, les ressources, la communication et les systèmes de gestion, autant d'éléments qui permettent de prévenir et réduire les risques d'exposition au COVID-19 et de se préparer à un retour au travail en toute sécurité.

La section 3 présente une liste non exhaustive de mesures complémentaires destinées à protéger les travailleurs exerçant certaines professions et tâches, ainsi que les clients en contact avec ces travailleurs.

► Section 1. Mesures générales de protection

Tous les employeurs et travailleurs devraient tendre à se conformer aux mesures de protection contre le COVID-19, notamment en adoptant les pratiques suivantes: se laver régulièrement les mains; respecter la distanciation physique; éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche; adopter une bonne hygiène respiratoire; et tenir compte des conseils qui recommandent aux personnes présentant des symptômes caractéristiques de la maladie de rester à la maison et de consulter un médecin.

Hygiène et nettoyage

1.1	Des mesures ont-elles été prises pour veiller à ce que les travailleurs du secteur touristique adoptent une bonne hygiène personnelle: lavage et désinfection fréquents des mains; éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche; se couvrir le nez et la bouche avec le pli du coude ou un mouchoir lorsqu'on tousse ou éternue; et, si nécessaire, porter un équipement de protection individuelle (par exemple, un masque et des gants)? ²	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Y a-t-il un accès à l'eau et à des installations destinées au lavage des mains, de sorte que les travailleurs et les clients puissent se laver les mains?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Disposez-vous d'un stock suffisant de savon, désinfectant, gel antibactérien, serviettes et mouchoirs en papier, de sorte que les travailleurs et les clients puissent se laver les mains avec de l'eau et du savon et se les désinfecter avec un gel antibactérien hydroalcoolique?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Des distributeurs de gel antibactérien hydroalcoolique ont-ils été installés à des endroits bien visibles ainsi qu'à l'entrée du site? Si oui, sont-ils rechargés régulièrement?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Des procédures rigoureuses de nettoyage et de désinfection de tous les vêtements de travail et autres équipements de protection individuelle sont-elles en place?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Des poubelles équipées d'un couvercle et opérées mécaniquement sont-elles mises à disposition pour garantir l'élimination hygiénique des déchets, lingettes, etc.?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.2	De bonnes pratiques d'hygiène sont-elles en place (désinfection et nettoyage réguliers des lieux de travail et surfaces de contact, matériels de cuisine, chambres d'hôtel et salles de restaurant, espaces communs, piscines et spas, ascenseurs, véhicules de location, poignées de portes, tables et chaises, téléphones, radios, postes de travail, claviers, souris et tapis de souris, murs, sols, écrans, salles de repos, etc.)?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Une attention particulière est-elle accordée à la désinfection et au nettoyage des meubles et ustensiles de cuisine, couverts, assiettes, distributeurs automatiques, machines à café et fontaines à eau, verres, ainsi que des installations fréquemment utilisées et autres surfaces fréquemment touchées?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Les surfaces de contact ont-elles été réduites autant que possible?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.3	De nouveaux procédés ont-ils été introduits pour promouvoir davantage d'opérations numériques sans contact à tous les points de contact possibles?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Les procédures d'enregistrement, de pré-réservation et de paiement en ligne sans contact ainsi que l'utilisation des nouvelles technologies (billets électroniques et réservation en ligne) sont-elles encouragées pour la clientèle des restaurants, hôtels et bars, visites de sites touristiques, etc.?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Les moyens de paiement et de réservation traditionnels sont-ils encore disponibles pour les personnes n'ayant pas accès aux nouvelles technologies?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.4	Disposez-vous d'un stock suffisant d'équipements de protection individuelle (masques, écrans faciaux, gants), que vous mettez à disposition de tous les travailleurs, sans coût pour ces derniers, de sorte qu'ils puissent se protéger contre le COVID-19?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Les équipements de protection individuelle sont-ils adaptés à la morphologie respective des femmes et des hommes?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

2 Pour plus d'information sur le nettoyage et la désinfection, y compris sur les produits de nettoyage, voir OMS: [Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector: Interim guidance](#) (non disponible en français).

Distanciation physique

1.5	Les pratiques de distanciation physique conformes aux recommandations nationales sont-elles encouragées et appliquées dans tous les espaces communs, y compris, par exemple, entre les tables des restaurants?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.6	Des barrières physiques en bois, plexiglas ou autres matériaux sont-elles en place pour protéger les travailleurs lorsqu'il n'est raisonnablement pas possible de respecter la distanciation physique recommandée?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.7	Les points d'accès et les sites sont-ils surveillés à tout moment afin de garantir que les travailleurs et les clients peuvent maintenir une distanciation physique?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.8	Des protocoles ont-ils été définis pour les lieux de passage des clients et l'utilisation des espaces communs? <ul style="list-style-type: none">Des marquages au sol sont-ils prévus à l'intention des travailleurs, des livreurs et des clients, conformément aux protocoles établis (par exemple, avec des signes reconnaissables)?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.9	Le nombre de travailleurs opérant en cuisine, derrière le bar, à la réception, dans les espaces de bien-être et dans toutes les autres zones est-il limité et géré correctement, de sorte qu'ils puissent respecter la distanciation physique, conformément aux exigences nationales?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Surveillance de la santé des travailleurs, autosurveillance et recherche des contacts

1.10	Tous les travailleurs et personnes à leur charge ont-ils accès aux prestations de sécurité sociale, comme le prévoit la législation nationale?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.11	La direction collabore-t-elle avec les services de santé au travail et les autorités de santé publique locales, régionales ou nationales pour étudier la question de la mise à disposition de tests de dépistage du COVID-19, en particulier sur le site?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.12	Tous les travailleurs bénéficient-ils de congés de maladie rémunérés – comme le prévoit la législation nationale – à compter de la date de réouverture du site, afin de garantir qu'ils peuvent rester chez eux s'ils sont malades (sans être tenus de travailler) ou se mettre en quarantaine pour prévenir la propagation du virus?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.13	Des dispositions sont-elles en place pour permettre le transfert en toute sécurité des travailleurs, sans frais pour derniers, vers les hôpitaux ou les cliniques situés à proximité du site?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.14	Des mesures de protection complémentaires ont-elles été introduites pour les travailleurs présentant des facteurs de risque supplémentaires, en particulier les travailleuses enceintes et les personnes ayant des antécédents médicaux?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.15	Des systèmes et procédures sont-ils en place pour identifier et suivre les travailleurs ou les clients susceptibles d'être exposés à un cas suspect ou confirmé d'infection au COVID-19?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.16	Les travailleurs ont-ils reçu des conseils et des instructions relatifs aux modalités d'autosurveillance et de signalement des symptômes de COVID-19 les plus courants (fièvre, toux sèche, fatigue, perte de l'odorat et du goût, etc.)?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.17	Les travailleurs ont-ils été informés du moment où ils doivent se mettre en quarantaine volontaire et de la conduite à tenir en cas d'urgence, en particulier dans le cas où des clients sont malades?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.18	Est-il prévu de planifier l'arrivée des travailleurs pour leur permettre de se changer à tour de rôle au vestiaire ou de respecter la distanciation physique?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

1.19	La surveillance médicale des travailleurs est-elle effectuée conformément aux instructions fournies par les autorités de santé internationales et nationales ³ ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.20	Des thermomètres «sans contact» adaptés sont-ils mis à disposition à des fins de dépistage des travailleurs?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
1.21	Un système approuvé et confidentiel de surveillance du COVID-19 («comité de coordination COVID-19») a-t-il été mis en place ou intégré dans la procédure de surveillance habituelle de la santé des travailleurs, conformément à la législation nationale, et en consultation avec les travailleurs et leurs représentants?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• La vie privée des travailleurs est-elle respectée? Les travailleurs ne sont pas tenus de fournir des informations sur leur santé ou leurs problèmes personnels ou familiaux, dès lors que ceux-ci n'ont pas d'incidence sur leur travail, et aucune information ne saurait être communiquée sans le consentement explicite du travailleur concerné.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	• Les cas de COVID-19 et les symptômes et évolutions du virus sont-ils enregistrés et signalés à la direction, aux collègues, au comité de SST, aux services de santé au travail ainsi qu'aux autorités de santé publique locales, régionales ou nationales?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

► Section 2. Planification, systèmes de gestion et formation pour se préparer à un retour au travail en toute sécurité

La planification, les ressources, la communication et les systèmes de gestion permettent de prévenir et réduire les risques d'exposition au COVID-19 et de propagation du virus

Planification et systèmes de gestion⁴

Information et consultation

2.1	L'équipe de direction s'est-elle rapprochée de l'autorité de santé locale, de l'administration chargée de l'hôtellerie-restauration et du tourisme ainsi que des organisations d'employeurs et de travailleurs, en vue d'obtenir des informations et des conseils sur la manière de se conformer à la réglementation en matière de SST?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.2	Un mécanisme efficace de dialogue social a-t-il été mis en place, et les travailleurs sont-ils autorisés à tenir des réunions pour débattre de la situation, dans le but d'améliorer leur sécurité et leur santé ainsi que leurs conditions de travail, en tenant compte des exigences liées à la pandémie de COVID-19?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.3	Des dispositions ont-elles été prises sur le lieu de travail pour faciliter la collaboration entre la direction, les travailleurs et leurs représentants (par exemple, sous la forme de comités mixtes chargés des questions de SST ou d'un comité interne de coordination COVID-19 comprenant des représentants des travailleurs), en vue de planifier et de soutenir les actions de la direction dans la mise en œuvre des mesures nécessaires, d'entretenir le contact avec les travailleurs, d'appliquer les protocoles, et de fournir des services?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

3 Voir BIT: [Principes techniques et éthiques de la surveillance de la santé des travailleurs: Principes directeurs](#) (1998).

4 Voir BIT: [Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail](#) (ILO-OSH 2001).

- 2.4 La question du travail posté a-t-elle été examinée avec les travailleurs et leurs représentants, en consultation avec le comité de SST? Oui Non

Evaluation des risques / plan de préparation et d'intervention

2.5	Une évaluation des risques a-t-elle été menée en collaboration avec les travailleurs et leurs représentants pour évaluer les risques professionnels spécifiquement liés au COVID-19? Si oui, prend-elle en considération tous les domaines d'activité et toutes les tâches exécutées par les travailleurs, quels que soient leur statut et les modalités de leur contrat?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
L'évaluation des risques prend-elle en considération:		
2.6	<ul style="list-style-type: none"> • les risques liés au retour sur le lieu de travail • la manière de garantir un contrôle et un retour d'information systématiques, comme le préconisent les Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail (ILO-OSH 2001) 	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.7	<p>Un plan de préparation et d'intervention sur le site visant à prévenir et à maîtriser le COVID-19 a-t-il été élaboré et testé, en consultation avec les travailleurs et leurs représentants?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les risques identifiés conjointement par la direction et les travailleurs sont-ils examinés dans le plan de préparation et d'intervention face au COVID-19? • Le plan de préparation et d'intervention est-il conforme aux normes et orientations nationales et internationales applicables? • Les services de santé au travail et les autorités de santé publique locales, régionales ou nationales sont-ils consultés régulièrement pour veiller à ce que les orientations et les conseils les plus récents soient intégrés dans le plan de préparation et d'intervention face au COVID-19? • Toutes les sources possibles d'exposition et autres facteurs aggravants sont-ils couverts par le plan de préparation et d'intervention, en particulier la contamination sur le site, l'interaction avec les clients, les sous-traitants et les fournisseurs, et l'interaction entre travailleurs? • Une équipe d'intervention comprenant des représentants des travailleurs et une personne chargée de la diriger (animateur) ont-elles été désignées et formées pour mettre à exécution le plan de préparation et d'intervention face au COVID-19? • Le plan de préparation et d'intervention face au COVID-19 est-il mis en œuvre activement, suivi et amélioré régulièrement, conformément aux recommandations des autorités de santé publique locales, régionales ou nationales, dans le but de prévenir et de gérer efficacement les cas de COVID-19 et d'en atténuer l'incidence sur les travailleurs et les clients? 	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.8	Des dispositions ont-elles été prises pour appliquer ou coordonner les protocoles de SST avec les agences de sous-traitance ou d'externalisation qui opèrent sur le lieu de travail?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.9	Un système a-t-il été mis en place pour tenir des registres d'informations statistiques concernant la planification et la gestion du tourisme, en étroite coordination avec les autorités touristiques et bureaux de statistiques locaux et nationaux?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Ressources

- Des ressources financières et humaines ont-elles été attribuées au titre du plan de préparation et d'intervention face au COVID-19? Oui Non
- 2.10**
- Les ressources attribuées sont-elles proportionnelles au nombre de travailleurs? Oui Non
 - Les ressources attribuées sont-elles suffisantes pour fournir aux travailleurs et aux clients savon, désinfectant, gel antibactérien, serviettes et mouchoirs en papier, et pour fournir aux travailleurs un équipement de protection individuelle? Oui Non

Engagement et communication

2.11	La direction a-t-elle rédigé et diffusé une déclaration par laquelle elle s'engage à prévenir et réduire les risques d'exposition au COVID-19 et de transmission du virus sur le site, en consultation avec les travailleurs et leurs représentants? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.12	<p>Un système de communication a-t-il été mis en place pour fournir aux travailleurs, aux sous-traitants et aux fournisseurs des informations fiables et actualisées sur la nouvelle situation et la manière de prévenir la propagation du COVID-19?</p> <ul style="list-style-type: none">• La direction dispose-t-elle des coordonnées à jour des travailleurs, y compris de numéros à appeler en cas d'urgence? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non• L'information fournie s'appuie-t-elle sur les informations et les conseils les plus récents publiés par l'OIT, l'OMS et les autorités de santé nationales ou locales? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non• L'information est-elle affichée dans les langues locales et en respectant les spécificités culturelles? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non• Des messages clés ont-ils été clairement affichés et diffusés auprès des travailleurs et des clients, en ce qui concerne notamment les pratiques élémentaires d'hygiène face au COVID-19, la promotion du lavage des mains, l'hygiène respiratoire et le respect des gestes barrières en cas de toux? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.13	Les protocoles à suivre et l'attribution des responsabilités concernant la prévention et la réduction des risques d'exposition au COVID-19 et de transmission du virus ont-ils été clairement communiqués à la direction, aux travailleurs et aux clients? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.14	Les travailleurs ont-ils reçu le conseil de rester chez eux et de consulter un médecin s'ils présentent des symptômes caractéristiques du COVID-19? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.15	Les travailleurs ont-ils été informés de leur droit de se retirer d'une situation de travail dont ils ont des motifs raisonnables de penser qu'elle présente un danger imminent et grave pour leur santé? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.16	Des mesures ont-elles été prises pour créer un environnement propice à une discussion ouverte, honnête et constructive sur le COVID-19 et ses répercussions? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
2.17	La direction a-t-elle mis en place des moyens de communication avec les services d'inspection du travail, les communautés locales et les institutions de santé locales ou régionales, en vue de coordonner la réponse à la pandémie (et notamment de signaler les cas, de coordonner le dépistage et la recherche des contacts, et de gérer les cas d'infection et les décès, conformément aux protocoles sanitaires nationaux)? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Formation pour se préparer à un retour au travail en toute sécurité

La direction a-t-elle organisé des séances d'information à l'intention de tous les travailleurs? Oui Non

- Ces séances d'information portent-elles sur l'ensemble des mesures de protection élémentaires contre le COVID-19, les pratiques en matière de santé et d'hygiène, ainsi que les signes et les symptômes caractéristiques de la maladie? Une formation pourra être nécessaire pour les procédures et professions spécifiques. Oui Non

2.18

- Ces séances d'information couvrent-elles les mesures à prendre pour protéger la santé de chaque travailleur et celle d'autrui, en particulier la recommandation de rester chez soi et de consulter un médecin en cas d'apparition de symptômes tels que la fièvre, la toux ou un essoufflement? Oui Non

2.19

Le personnel d'encadrement a-t-il été formé pour servir de modèle, en s'attachant à promouvoir un comportement sûr et sain et un environnement favorable? Oui Non

Le personnel d'encadrement, les travailleurs et leurs représentants ont-ils été informés et formés sur les mesures prises pour prévenir les risques d'exposition au virus et le comportement à adopter en présence de cas suspects ou confirmés d'infection au COVID-19? Oui Non

- La formation est-elle dispensée en temps voulu, de manière systématique et suivie, dans les langues locales et en respectant les spécificités culturelles? Oui Non

2.20

- La formation repose-t-elle sur les risques spécifiques inhérents aux différentes professions et tâches? Oui Non

- La formation porte-t-elle sur l'utilisation, l'entretien et l'élimination appropriés de l'équipement de protection individuelle? Oui Non

- La formation comprend-elle des conseils en matière d'hygiène et de lavage des mains? Oui Non

2.21

Les travailleurs et le personnel d'encadrement ont-ils été formés aux protocoles de sécurité et de santé et à la prestation de services en toute sécurité? Oui Non

► Section 3. Dispositions complémentaires applicables à certaines professions et tâches dans les activités d'hébergement et de restauration

Tous les employeurs et travailleurs devraient tendre à respecter les mesures de protection propres à la profession qu'ils exercent dans les sous-secteurs de l'hébergement et la restauration. La section suivante présente une liste non exhaustive de mesures destinées à protéger les travailleurs exerçant certaines professions et tâches.

Réceptionnistes et concierges

3.1	Les réceptionnistes et les concierges sont-ils formés pour informer les clients sur la politique de l'établissement concernant les mesures préventives, les mesures à prendre en cas d'infection suspectée au COVID-19, ou d'autres services dont ils peuvent avoir besoin (par exemple, les services médicaux et pharmaceutiques disponibles dans les environs ou au sein même de l'établissement)?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.2	Les réceptionnistes et les concierges sont-ils formés pour fournir des recommandations élémentaires en matière d'hygiène et suivre les clients potentiellement infectés dans l'établissement?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.3	Les réceptionnistes et les concierges sont-ils au fait de la politique de l'établissement concernant l'accès aux chambres de personnes accompagnant des clients suspectés d'être infectés au COVID-19? ⁵	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Personnel de restaurants, salles de restaurant et bars

3.4	Le personnel de restaurants, salles de restaurant et bars est-il informé de l'importance qu'il y a à se conformer aussi rigoureusement que possible aux conseils d'hygiène personnelle (lavage régulier des mains, respect des gestes barrières en cas de toux)?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.5	Les travailleurs reçoivent-ils l'équipement adéquat pour nettoyer et désinfecter les surfaces des buffets après chaque service, et sont-ils formés à son utilisation? Les machines à café ainsi que les distributeurs de sodas et d'autres produits devraient être nettoyés et désinfectés au moins une fois après chaque service, et plus souvent si nécessaire, en accordant une attention particulière aux parties qui sont en contact fréquent avec les mains des utilisateurs.	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.6	Les travailleurs qui manipulent de la nourriture et des boissons se lavent-ils régulièrement les mains avec de l'eau et du savon avant et après avoir manipulé des aliments?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.7	Le nombre de travailleurs en cuisine, derrière le bar ainsi que dans tous les autres espaces, est-il limité, de sorte qu'ils puissent respecter la distanciation physique, conformément aux exigences nationales?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.8	L'utilisation des outils de travail (ustensiles de cuisine, couteaux, etc.) est-elle limitée à un seul travailleur?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

5 Vous trouverez d'autres conseils de l'OMS sur le site Web de l'OMS, en particulier une note scientifique [Transmission of SARS-CoV-2: implications for infection prevention precautions](#) (non disponible en français) et des orientations provisoires [Surveillance mondiale de la COVID-19 due à une infection humaine par le nouveau coronavirus 2019](#).

3.9	Concernant les plats à emporter, des précautions spéciales ont-elles été prises pour garantir la sécurité des contacts avec les livreurs?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.10	Un point de dépôt a-t-il été prévu pour déposer/retirer les plats à emporter?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Agents d'entretien et de nettoyage

3.11	La fréquence des services d'hygiène et de nettoyage a-t-elle été augmentée, même si aucun cas de COVID-19 n'a été recensé dans l'établissement? ⁶	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Les agents d'entretien et de nettoyage sont-ils informés de la politique de l'établissement en matière de nettoyage et de désinfection, conformément aux instructions fournies par les autorités de santé publique locales, régionales ou nationales?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<ul style="list-style-type: none">• Une attention particulière est-elle accordée à l'application des mesures de nettoyage et de désinfection dans les espaces communs, et notamment du nettoyage et de la désinfection des tables et des chaises après le départ des clients?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.12	<ul style="list-style-type: none">• Une attention particulière est-elle accordée aux objets qui sont fréquemment touchés: poignées/anses/manches, boutons de commande d'ascenseurs, rampes d'escalier/ rambardes, interrupteurs, poignées de portes, etc.• Les produits chimiques utilisés pour le nettoyage sont-ils différents de ceux qui étaient utilisés avant le COVID-19?• L'équipement de protection individuelle actuellement utilisé par les travailleurs les protège-t-il suffisamment à la fois contre le COVID-19 et contre les nouveaux produits chimiques qu'ils utilisent	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.13	Des protocoles spéciaux de nettoyage et de désinfection ont-ils été mis en place et diffusés pour gérer les situations dans lesquelles des clients ou des travailleurs dans l'établissement sont malades ou ont été diagnostiqués comme étant porteurs du COVID-19 dans les quelques jours qui ont suivi leur départ de l'établissement?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Des recommandations écrites ont-elles été adressées à l'ensemble des travailleurs et du personnel d'encadrement au sujet des procédures de nettoyage et de désinfection renforcées en présence de cas confirmés d'infection au COVID-19?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.14	<ul style="list-style-type: none">• Ces recommandations englobent-elles des procédures opérationnelles renforcées pour le nettoyage, la gestion des déchets solides et l'utilisation d'équipements de protection individuelle?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Les agents d'entretien et de nettoyage ont-ils reçu un équipement de protection individuelle adéquat (gants, blouses jetables, etc.) et une formation spéciale à son utilisation?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.15	<ul style="list-style-type: none">• Sont-ils sensibilisés au fait qu'ils devraient utiliser une protection faciale (par exemple un écran facial) et porter un tablier imperméable lorsqu'ils effectuent des tâches susceptibles de générer des éclaboussures (par exemple, le nettoyage de surfaces)?• Sont-ils conscients de la nécessité de se laver les mains immédiatement après avoir retiré leur équipement de protection individuelle et après s'être livrés à des activités de nettoyage et de désinfection?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

⁶ Pour plus d'information sur le nettoyage et la désinfection, y compris sur les produits de nettoyage, voir OMS: [WHO operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector: Interim guidance](#) (non disponible en français).

3.16	Les agents d'entretien et de nettoyage ont-ils reçu un équipement adéquat et une formation à la préparation, à la manipulation, à l'utilisation et au stockage des produits nettoyants et désinfectants?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.17	Les agents d'entretien et de nettoyage ont-ils été informés de la nécessité de communiquer à la direction tout incident pertinent, y compris les cas potentiels de clients malades?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.18	L'équipement spécial utilisé pour le transport du linge est-il nettoyé et désinfecté après chaque utilisation?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.19	Le linge (serviettes, draps, vêtements) ayant été en contact avec une personne infectée au COVID-19 est-il placé dans un panier à linge spécialement étiqueté et manipulé avec soin pour atténuer les risques de transmission potentielle du virus? <ul style="list-style-type: none">Ce linge est-il lavé séparément à haute température avec les détergents habituels?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.20	Les déchets générés dans des zones de nettoyage où des cas de COVID-19 ont été signalés sont-ils éliminés dans des sacs en plastique fermés et placés dans un endroit sécurisé?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
3.21	Existe-t-il un lieu de stockage à part destiné à recevoir les sacs hermétiques contenant le linge sale et à faciliter le retour du linge propre, auquel seuls les travailleurs affectés à cette tâche ont accès?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non